

OFICINA D'ATENCIÓ AL CLIENT CALÀBRIA
INFORME ISC 2018

Continguts

1. INTRODUCCIÓ.....	3
2. INFORME ISC OFICINA D'ATENCIÓ AL CLIENT CALÀBRIA.....	3
2.1. Perfil del client.....	3
2.1.1. Gènere	3
2.1.2. Distribució per edat	3
2.1.3. Població de residència habitual	3
2.1.4. Codi Postal (residents a Barcelona Ciutat)	3
2.2. Motivació de la visita	4
2.2.1. És aquest el primer cop que ha vingut a aquesta oficina?	4
2.2.2. Avui vostè ha vingut a l'Oficina principalment per a?	4
2.2.3. Podria explicar-me, a grans trets, quina ha estat la gestió que ha fet a l'oficina?	4
2.2.4. Ha pogut realitzar satisfactòriament la gestió que ha vingut a fer avui a l'Oficina?	4
2.2.5. Per què no ha pogut realitzar satisfactòriament la gestió?	4
2.2.6. Durant la realització de la gestió que ha fet avui, hi ha hagut cap incidència?	5
2.2.7. Quina ha estat la incidència?	5
2.2.8. Heu consultat cap pàgina web abans de venir a l'Oficina?	5
2.2.9. Quina pàgina web heu consultat?.....	5
2.2.10. Heu fet servir el web de BSM per a?	5
2.2.11. Puntueu (en general) el web que heu fet servir	5
2.2.12. Heu trucat algun cop a BSM ?.....	6
2.2.13. Puntueu globalment el servei telefònic de BSM	6
2.3. Valoració aspectes de la visita	6
2.4. Valoració global de la visita	6
2.4.1. Quina és la valoració global que feu de la vostra estada a l'Oficina?	6
2.4.2. Net Promotor Score visita a l'Oficina.....	7
2.4.3. ISC Oficina Att al Client.....	7
2.5. Personal.....	7
2.5.1. Segons el vostre criteri el tracte del personal ha estat?.....	7
2.5.2. Puntueu el tracte de el treballador.....	7
2.5.3. Voleu fer cap comentari en relació amb el personal?	7
2.6. Gestió online	8
2.6.1. Sabeu si era possible fer per internet el tràmit que heu fet a l'oficina?	8
2.6.2. Per quin motiu heu vingut a fer el tràmit presencialment a l'oficina?	8
2.6.3. Si en el futur heu de tornar a fer aquest tràmit, vindreu a l'oficina, o el faríeu per internet? 8	
2.6.4. Tot seguit us enumeraré un seguit de planes web. En podeu dir si heu consultat cap?. 9	
2.6.5. Tot us enumeraré un seguit d'app's, En podeu dir si heu fet ús algun cop?..... 9	
2.6.6. Heu fet servir algun cop el Portal de Tràmits de l'Ajuntament de Barcelona?	9
2.7. Coneixement B:SM.....	10
2.7.1. Quin servei de BSM coneixeu?	10
2.7.2. Diguim si vostè sabia que BSM també gestiona:	10
3. SINOPSI	11
4. COMENTARIS FINAL	13

1. INTRODUCCIÓ

Al 2018 B:SM ha dut a terme la seva enquesta anual a una mostra representativa dels visitants de l'Oficina d'atenció al Client situada a la seu de c/ Calàbria 66. L'enquesta es va efectuar presencialment a 404 persones durant el mes d'Octubre de 2018. El marge d'error de l'enquesta és del +/- 4,9%, per un nivell de confiança del 95%.

Tot seguit es mostren els resultats agregats de l'enquesta, en el mateix ordre en el que es va dur a terme. Quan hi ha dades disponibles es mostra la informació d'anys anteriors fins, com a molt, l'any 2014. Igualment es mostra el valor pròdig dels anys disponibles.

2. INFORME ISC OFICINA D'ATENCIÓ AL CLIENT CALÀBRIA

2.1. Perfil del client

2.1.1. Gènere

	2016	2017	2018	Promig
DONES	35,0%	23,2%	29,0%	29,1%
HOMES	65,0%	76,8%	71,0%	78,2%

2.1.2. Distribució per edat

	2016	2017	2018	Promig
De 16 a 24 anys	5,5%	2,7%	3,2%	3,8%
De 25 a 34 anys	17,9%	14,7%	15,8%	16,1%
De 35 a 44 anys	22,6%	23,4%	22,0%	22,7%
De 45 a 54 anys	19,1%	24,1%	21,0%	21,4%
De 55 a 64 anys	17,4%	18,4%	18,1%	17,9%
De 65 o més anys	13,4%	12,9%	19,8%	15,4%

2.1.3. Població de residència habitual

Nota: Informació no disponible

2.1.4. Codi Postal (residents a Barcelona Ciutat)

Nota: Informació no disponible

2.2. Motivació de la visita

2.2.1. És aquest el primer cop que ha vingut a aquesta oficina?

	2016	2017	2018	Promig
ÉS LA MEVA PRIMERA VISITA	56,7%	72,0%	66,5%	65,1%

2.2.2. Avui vostè ha vingut a l'Oficina principalment per a?

	2016	2017	2018	Promig
DEMANAR INFORMACIÓ (DEMANDA QUE S'HA DE RESOLDRE REBENT ALGUNA DADA).	8,7%	11,2%	6,2%	8,7%
FER ALGUN TRÀMIT (IMPLICA FER ALGUNA ACTUACIÓ PER PART DE L'ENQUESTAT, QUE NO COMPORTI UN PAGAMENT)	89,6%	79,4%	93,8%	87,6%
COMPRAR (IMPLICA FER UN PAGAMENT PER PART DE L'ENQUESTAT)	1,7%	9,5%	0,0%	3,7%

2.2.3. Podria explicar-me, a grans trets, quina ha estat la gestió que ha fet a l'oficina?

MOTIU	Freq.
Alta Area Verda	392
Anul·lació denúncia	4
Canvi adreça	2
Baixa vehicle	2

2.2.4. Ha pogut realitzar satisfactòriament la gestió que ha vingut a fer avui a l'Oficina?

	2016	2017	2018	Promig
SI	83,1%	89,5%	90,8%	87,8%
NO	16,9%	10,5%	9,2%	12,2%

2.2.5. Per què no ha pogut realitzar satisfactòriament la gestió?

	2016	2017	2018	Promig
NO DISPOSAVA DE TOTA LA DOCUMENTACIÓ QUE ERA NECESSÀRIA	55,9%	52,5%	87,5%	65,3%
NO ERA EL LLOC ON S'HAVIA DE FER LA GESTIÓ	0,0%	20,0%	8,3%	9,4%
NO HAN SABUT RESOLDRE EL PROBLEMA	0,0%	5,0%	4,2%	3,1%

2.2.6. Durant la realització de la gestió que ha fet avui, hi ha hagut cap incidència?

	2016	2017	2018	Promig
SI	5,5%	2,4%	2,2%	3,4%
NO	94,5%	97,6%	97,8%	96,6%

2.2.7. Quina ha estat la incidència?

MOTIU	Freq.
Manca de documentació	5

2.2.8. Heu consultat cap pàgina web abans de venir a l'Oficina?

	2018
SI	37,4%
NO	62,6%

2.2.9. Quina pàgina web heu consultat?

PÀGINA WEB	Freq.
Areaverda.cat	98
Ajuntament.barcelona.cat	23
Bsm.cat	12
Google	9

2.2.10. Heu fet servir el web de BSM per a?

Nota: El número de consultes al web de BSM és tant reduït que no és possible extrapolar aquesta informació

2.2.11. Puntueu (en general) el web que heu fet servir

Nota: Informació no disponible

2.2.12. Heu trucat algun cop a BSM ?

2018

HA TRUCAT

29,2%

2.2.13. Puntueu globalment el servei telefònic de BSM

2018

HA TRUCAT

8,24

2.3. Valoració aspectes de la visita

	2016	2017	2018	Promig
ELS MITJANS DE TRANSPORT PER ARRIBAR A L'OFICINA			6,3	6,3
LA SENYALITZACIÓ EXTERIOR PER ARRIBAR FINS L'OFICINA			8,2	8,2
L'HORARI DE L'OFICINA	9,4	9,5	8,8	9,2
EL TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS A L'OFICINA			9,5	9,5
LA SENYALITZACIÓ DINS L'OFICINA			8,8	8,8
L'ESTAT DE CONSERVACIÓ DE L'OFICINA			9,3	9,3
LA NETEJA	9,3	9,5	9,4	9,4
LA SEGURETAT			8,6	8,6
L'ADAPTACIÓ DE L'OFICINA A LES PERSONES AMB MOBILITAT REDUÏDA	8,9	9,2	8,3	8,8
LA INFORMACIÓ DE LES PANTALLES DE L'OFICINA	8,5	8,7	7,6	8,3
EL SISTEMA DE GESTIÓ DE LES CUES	8,9	9,3	9,0	9,1
EL TEMPS DEDICAT AL SEU CAS	9,3	9,5	9,5	9,4
EL NIVELL DE CONEIXEMENT DE LA PERSONA QUE L'HA ATÈS	9,3	9,6	9,6	9,5
LA CLARETAT DE LES EXPLICACIONS QUE HA REBUT	9,3	9,6	9,6	9,5

2.4. Valoració global de la visita

2.4.1. Quina és la valoració global que feu de la vostra estada a l'Oficina?

	2016	2017	2018	Promig
VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI	8,9	9,2	9,2	9,1

2.4.2. Net Promotor Score visita a l'Oficina

	2016	2017	2018	Promig
NET PROMOTER SCORE	71	76,3	79,2	75,5

2.4.3. ISC Oficina Att al Client

	2016	2017	2018	Promig
ISC	127,0	127,0	161,0	138,3

2.5. Personal

2.5.1. Segons el vostre criteri el tracte del personal ha estat?

	2018
MILLOR QUE L'ESPERAT	76,7%
IGUAL QUE L'ESPERAT	22,3%
PITJOR QUE L'ESPERAT	1,0%

2.5.2. Puntueu el tracte de el treballador

	2016	2017	2018	Promig
VALORACIÓ (0;10) TRACTE DEL PERSONAL	9,4	9,7	9,6	9,6

2.5.3. Voleu fer cap comentari en relació amb el personal?

COMENTARI	Freq.
Poca amabilitat i poques ganes de treballar	9

2.6. Gestió online

2.6.1. Sabeu si era possible fer per internet el tràmit que heu fet a l'oficina?

	2018
<i>SI, SAP QUE EL TRÀMIT ES PODIA FER PER INTERNET</i>	53,2%
<i>NO SAP SI EL TRÀMIT ES PODIA FER PER INTERNET</i>	21,8%
<i>NO, SAP QUE EL TRÀMIT NO ES PODIA FER PER INTERNET</i>	25,0%

2.6.2. Per quin motiu heu vingut a fer el tràmit presencialment a l'oficina?

MOTIU	Freq.
Prefereixo fer el tràmit presencialment	118
Ho he intentat, però no ha estat possible fer el tràmit	37
No sabia com s'ha de fer	9
No faig servir internet	6

Nota: Aquesta pregunta només es va fer clients que van manifestar que si que sabien que el seu tràmit es podia efectuar per internet.

2.6.3. Si en el futur heu de tornar a fer aquest tràmit, vindreu a l'oficina, o el faríeu per internet?

	2018
<i>HO FARÉ PER INTERNET</i>	34,2%
<i>VINDRÉ A L'OFICINA</i>	65,8%

Nota: Aquesta pregunta només es va a tothom.

2.6.4. Tot seguit us enumeraré un seguit de planes web. En podeu dir si heu consultat cap?.

	2018
<i>PLANA WEB AREA</i>	40,6%
<i>PLANA WEB APARCAMENTS</i>	16,4%
<i>PLANA WEB DEL ZOO</i>	10,6%
<i>PLANA WEB DEL BICING</i>	19,5%
<i>PLANA WEB DEL PARK GÜELL</i>	7,3%
<i>PLANA WEB DE L'ESTACIÓ DEL NORD</i>	5,5%

2.6.5. Tot us enumeraré un seguit d'app's, En podeu dir si heu fet ús algun cop?

	2018
<i>APP APARKB</i>	17,6%
<i>APP ON-APARCAR</i>	14,1%
<i>APP AREA DUM</i>	9,7%
<i>APP DEL BICING</i>	10,5%
<i>NO HA CONSULTAT CAP APP</i>	48,1%

2.6.6. Heu fet servir algun cop el Portal de Tràmits de l'Ajuntament de Barcelona?

	2018
<i>SI</i>	54,2%
<i>NO</i>	45,8%

2.7. Coneixement B:SM

2.7.1. Quin servei de BSM coneixeu?

	2018
AREA VERDA / BLAVA	84,4%
PÀRKINGS	12,6%
BICING	10,9%
GRUES / MULTES	4,5%
DUM	2,7%
EMPADRONAMENTS	2,7%
ZOO	2,2%
PARK GÜELL	1,2%
TIBIDABO	1,0%

2.7.2. Diguim si vostè sabia que BSM també gestiona:

	Freq.
AREA	381
APARCAMENTS	195
BICING	185
ZOO	82
ESTACIONS AUTOBUSOS	80
TIBIDABO	76
PARK GÜELL	72
PARC DE MONTJUIC	58
PARC DEL FÒRUM	47
ESTADI OLÍMPIC, PALAU ST JORDI	46

3. SINOPSI

PERFIL BÀSIC DELS USUARIS

Gènere: Homes (71%)

Edat: Entre 35 i 44 anys (22%); Entre 55 i 64 anys (18%)

HÀBITS DESTACABLES DELS USUARIS

Motiu visita: Tràmits Area Verda 88%

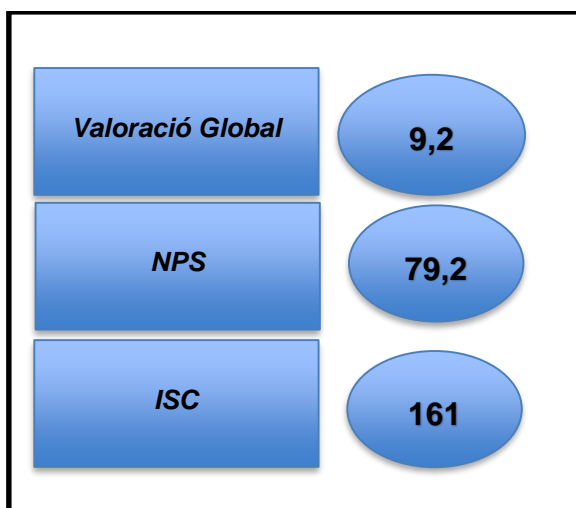
Primera visita a l'oficina: 65%

Coneix opció gestió online: 53%

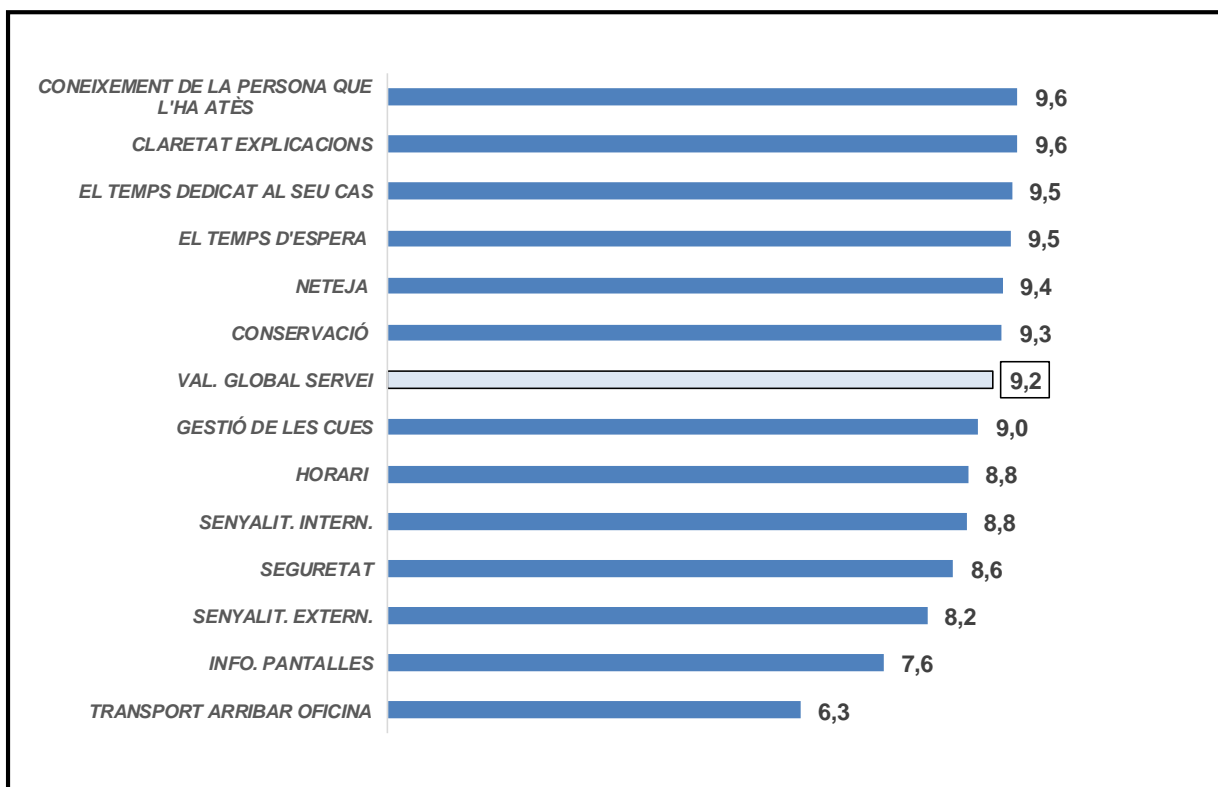
Prefereix la gestió personal a l'online: 65,8%

Tracte personal: Millor que l'esperat 76,7%; Pitjor que l'esperat 1,8%

VALORACIONS (GENERALS) DELS USUARIS



VALORACIONS (ÍTEMS) DELS USUARIS



OPORTUNITATS: QUÈ ENS ESTAN DIENT...

Clients

Att

Calàbria

- Més informació de l'ús del web
- Millorar informació presencial (pantalles)
- Informació a l'APP
- Facilitar el pagament per web
- Informar dels serveis que ofereix l'Oficina

4. COMENTARIS FINAL

Tot seguit es mostren literalment els comentaris finals que han volgut deixar els enquestats:

1. Mes espai d'aparcament a la area verda zona 26 del barri del congrés
2. Todo bien
3. No todo bien
4. Todo perfecto
5. Creo que falta mas informacion en internet y claridad para gestionarlo por internet
6. Muy agradecida por todos los servicios wue ofrece bsm
7. Todo muy bien
8. Todo bien
9. Muy amables
10. Tot correcta
11. Quiero instar a que contacten conmigo para solucionar mi requerimiento de una plaza temporal en zona verde, al ser un caso puntual o exepcional. en mi caso solicito dos semanas de zona verde en noviembre, usando el coche familiar. en mi opinión, no disponer de mi propio turismo no incrementa la contaminación de la ciudad,. el querer compartir coche con un familiar beneficia que no exista un exceso de turismos en la ciudad, y ruego tengan en cuenta este tipo de solicitudes de plaza temporal fraileoliva@gmail.com
12. No tot correcta
13. Todos los folletos estan unicamente en catalan y como ciudadano y mis impuestos tengo derecho a tenerlo tambien en espanol
14. Todo correcto
15. La amabilidad y la rapidez en la gestion
16. Tot correcta
17. Que sea público está muy bien
18. Los parkings de bsm los encuentro bastante caros
19. Espero que se tramite y rectifique la multa
20. No, todo correcto
21. Tot be
22. Molt correcta
23. Los tramites por internet cuesta por la documenta ion y hay que venir a la oficina
24. Tot perfecta
25. Ha ido muy rapido pero solo habia una persona atendiendo al publico
26. Tot be
27. Todo bien
28. Que las maquinas de la zona verde tendrian que ser mas claras
29. Hacer la web mas clara para tramitarlo por internet
30. La apertura de las puertas en zig zag dificulta la entrada con silla de ruedas fui mal informado en el ajuntamiento de san andreu para la gestion de la zona verde
31. Por internet no he podido es imposible
32. A els parquimetres no es legeix be el text de la pantalla quant esta acontrallum

33. No es practico hacer el tramite online porque te lo envian por correo ordinario y si es online todo tiene que ser online
34. Me han puesto dos multas en un msmo dia, la primera por aparcar 100 metros de mi zona que es la zona 4 y la otra por desconocimiento de que hasta las 23h se puede poner el tiquet de area verde.
35. No me informaron de toda la documentacion necesaria para tramitarlo
36. Mala gestion
37. Falta seguretat
38. Tot perfecta
39. Todo bien
40. Tot perfecta y molt rapid
41. Falta de parquins por la zona
42. Todo muy bien
43. Seguir asi
44. Agrupar todos los servicios en una unica oficina
45. Falta d'informacio dels serveis que ofereixen
46. Tot be
47. Por internet fue imposible tramitarlo
48. Tot correcta
49. El servicio telefonico del sabado nefasto
50. Ratio de cotxes area verda zona 1, limitar curses, filmacions i obres avis quant et retirin al cotxe de la zona de residents per curses o filmacions.
51. Todo correcto
52. Muy buen servicio
53. Perfecto todo
54. Mapas de carril bucing dela ciutat
55. Informacion incompleta a internet
56. Tot be
57. Podrian abrir los sabados por la manana al menos uno al mes
58. En la pagina web no queda clara la direccion, la llamada al 010 es solo en catalan
59. Que se centralicen mas gestiones, el biking



Els continguts d'aquesta publicació estan subjectes a una llicència de Reconeixement – No comercial – Sense Obra Derivada (by-nc-nd) amb finalitat no comercial i sense obra derivada. Es permet copiar i redistribuir el material en qualsevol mitjà i format, sempre que no tingui finalitats comercials i no es distribueixi cap obra derivada. La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.ca>